

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BMT NU  
CABANG TANAH MERAH BANGKALAN MELALUI PRESPEKTIF**

***HIFDZUL MĀL***

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Untuk  
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata  
Satu Ekonomi Syariah**



Oleh:

**MU'TADI**

**NIM: G74215161**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**SURABAYA**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mu'tadi

NIM : G74215161

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT  
NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Melalui Prespektif  
*Hifdzul Mal*

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah asli berdasarkan hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang di rujuk sumbernya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, apabila pernyataan ini tidak sesuai dengan fakta yang ada, maka saya bersedia diminta pertanggung jawaban sebagaimana peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 02 Juli 2019



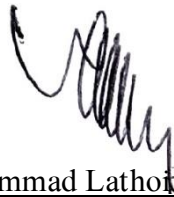
Mu'tadi  
NIM. G74215161

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang ditulis oleh Mu'tadi NIM G74215161 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 02 Juli 2019

Pembimbing

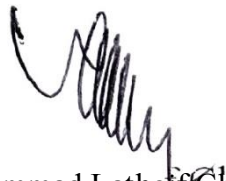


Dr. H. Muhammad Lathof Ghazali, Lc., MA  
NIP. 197511032005011005

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Mu'tadi NIM. G074215161 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, Tanggal 17 Juli 2019 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu Ekonomi Syariah

Penguji I,



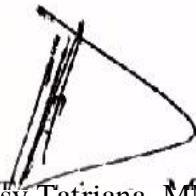
Dr. H. Muhammad Latholif Ghozali, Lc., MA  
NIP. 197511032005011005

Penguji II,



Dr. Hammis Syafaq, M.Fil. I  
NIP. 197510162002121001

Penguji III,



Deasy Tatriana, MM  
NIP. 198312282011012009

Penguji IV,



Andhy Permadi, M. Kom  
NIP. 198110142014031002

Surabaya, 22 Juli 2019

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM  
NIP. 196212141993031002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300 E-mail:  
perpus@uinsby.ac.id

---

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MU'TADI  
NIM : G74215161  
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/ECONOMI  
SYARIAH  
E-mail address : Muhtadi540@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BMT NU

CABANG TANAH MERAH JAWA TIMUR MELALUI PRESPEKTIF

*HIFDZUL MĀL*

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 01 Agustus 2019

Penulis

(Mu'tadi)

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul ‘Analisis Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Melalui Prespektif *Hifdzul Mal* bertujuan untuk menjawab dua pertanyaan, yaitu: 1). Bagaimana sistem pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur dan 2). Bagaimana kepuasan nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah menurut prespektif *Hifdzul Mal*

Skripsi ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan pola induktif.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa sistem pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah sangat baik sebab terdapat tiga pelayanan yang diterapkam di BMT NU Cabang Tanah Merah yaitu sistem pelayanan di kantor, sistem pelayanan online dan juga sistem pelayanan jemput bola, dan menurut prespektif *Hifdzul Mal* harta nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah merasa aman dengan sistem pengelolaan yang tidak melanggar dari aturan yang terdapat di dalam *Hifdzul Mal*, sehingga nasabah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur selain itu.

Sejalan dengan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran bahwasannya sistem pelayanan online lebih dikembangkan lagi dengan inovasi terbaru baik dari segi tampilan maupun dari segi penambahan fitur, selain itu agar lebih dikembangkan lagi terkait pelayanan online dengan inovasi terbaru baik dari segi tampilan maupun dari segi penambahan fitur. Serta sebaiknya diadakan karyawan khusus (SDM) yang ahli dalam bidang IT yang berfungsi untuk mengelola dan mengawasi aplikasi secara intens. Dengan demikian lembaga keuangan mikro syariah khususnya pada basis koperasi dapat mengembangkan kualitas pelayanan online.

**Kata kunci:** Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan *Hifdzul Māl*

## DAFTAR ISI

COVER..	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Kajian Pustaka .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	14
F. Kegunaan Hasil Penelitian .....	14
G. Definisi Operasional .....	15
H. Metode Penelitian .....	17
1. Data yang Dikumpulkan .....	17
2. Sumber Data .....	17
3. Teknik Pengumpulan Data .....	19
4. Teknik Pengelolaan Data .....	20
5. Teknik Analisis Data .....	21
I. Sistematika Pembahasan .....	22
BAB II .....	24
PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN <i>MAQĀSHID AS-SYARĪ'AH</i> .....	24
A. Pelayanan .....	24
1. Pengertian Pelayanan .....	24
2. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik .....	25
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	26
B. Kepuasan Nasabah .....	28
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	28
2. Pengukuran kepuasan nasabah .....	29
3. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah .....	31
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	32
C. <i>Maqāshid as-Syarī'ah</i> .....	34
1. Pengertian <i>Maqāshid as-Syarī'ah</i> .....	34









Oleh sebab itu kebanyakan masyarakat menyimpan uangnya di Bank ataupun lembaga keuangan akan seperti di negara yang mayoritas muslim ini kebanyakan masyarakat menyimpan uangnya di lembaga keuangan syariah khususnya masyarakat tanah merah karena sebab disana sudah terdapat Baitul Mal wattamwil yang mengelola keuangan masyarakat sesuai dengan landasan syar'i.

Semakin maraknya persaingan lembaga keuangan konvensional dengan lembaga keuangan syariah membuat masyarakat untuk berfikir dua kali dalam menentukan pilihan sebab terlalu banyak isu – isu yang tersebar dalam kalangan masyarakat bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan konvensional lebih berkualitas dan lebih memuaskan dibandingkan lembaga keuangan syariah.

Sudah tidak asing lagi bahwasannya kepuasan dan tidak puasanya nasabah adalah menjadi tolak ukur maju tidaknya suatu lembaga keuangan, pelayanan yang diharapkan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya dengan produk atau jasa yang disediakan atau yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah, jika harapannya lebih tinggi dari kualitas pelayanan, maka nasabah akan merasa tidak puas.

[illegible]

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang berbagi kepuasannya dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas, akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi refrensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Dengan melihat hubungan ini. Jelaslah bahwa kepuasan pelanggan haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan.<sup>3</sup>

Kepuasan pelayanan yang didapat oleh nasabah akan menjadi pendorong kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan lembaga keuangan syariah karena masyarakat sudah percaya terhadap lembaga keuangan untuk menjadi anggotanya sebab pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah memang benar-benar sesuai dengan syariah islam, oleh sebab itu dalam

[illegible]

BMT NU adalah sebuah lembaga keuangan yang berbadan hukum koperasi simpan pinjam. Di Indonesia lembaga ini belakangan ini akan populer seiring dengan semangat umat islam untuk mencari model ekonomi alternatif pasca krisis ekonomi tahun 1997. Kemunculan BMT merupakan usaha sadar untuk memberdayakan ekonomi masyarakat. BMT NU lahir karena semakin merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50 persen perbulan yang nyata-nyata tercekik usaha masyarakat khususnya masyarakat muslim sehingga sulit untuk berkembang.<sup>4</sup> Oleh sebab itu semakin pesatnya BMT NU maka pimpinan pusat punya inisiatif untuk membangun BMT NU di Tanah Merah Bangkalan melihat keadaan masyarakat Tanah Merah yang benar-benar membutuhkan adanya BMT karena dari dulu yang ada di Tanah Merah hanya lembaga keuangan konvensional, sedangkan sistem yang dipraktekkan tidak sesuai dengan harapan masyarakat sehingga dengan adanya BMT NU di Tanah Merah Bangkalan membuat masyarakat Tanah Merah merasa lebih mudah melakukan simpan pinjam, dan juga menabung karena yang dipraktekkan oleh BMT NU sesuai dengan syariat Islam.

<sup>4</sup> NUOnline:5 Agustus 2007;12:45.



#### D. Kajian Pustaka

Berdasarkan pencarian kajian pustaka yang telah dilakukan oleh penulis, berikut terdapat beberapa penelitian terlebih dahulu yang relevan terkait masalah yang akan dibahas oleh penulis. Tujuan dengan adanya kajian pustaka ini digunakan untuk menghindari adanya tindakan plagiarisme dan menghindari dan kesamaan pembahasan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dianggap diantara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Aan Finarti dan purnama putra dalam jurnal yang berjudul “*Implementasi Maqashid Al-Syariah Terhadap Pelaksanaan CSR Bank Islam: Studi kasus pada PT. Bank BRI Sraiah*”. Dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui implementasi program CSR pada BRI Syariah dengan menggunakan prespektif *Maqāshid as-Syarī’ah*. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan CSR dan BRI Syariah terdapat indikasi dengan perilaku yang sesuai *Maqāshid as-Syarī’ah*. Persamaan dan perbedaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama menggunakan *Maqāshid as-Syarī’ah* sebagai perspektif pemikiran. Namun

penulis menggunakan CSR pada PT. Bank BRI Syariah sebagai objek penelitian sedangkan penulis menggunakan objek BMT NU Jawa Timur Cabang Tanah Merah Bangkalan dan pihak-pihak terkait sebagai objek penelitiannya.<sup>5</sup>



penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peran lembaga keuangan maupun perbankan syariah dalam membangun kepuasan nasabah.<sup>6</sup>

5. Penelitian yang dilakukan oleh Fandy Rizki Febriadi dalam jurnalnya yang berjudul "Aplikasi *Maqāshid as-Syarī'ah* dalam Bidang Perbankan Syariah". Dalam jurnal tersebut menjelaskan tujuan penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui pengertian dan urgensi *maqāshid syariah* serta untuk mengetahui aplikasi *Maqāshid as-Syarī'ah* dalam bidang perbankan syariah. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa lahirnya bank syariah ditujukan untuk mencapai dan mewujudkan kesejahteraan umat secara luas dunia dan akhirat dengan memenuhi lima kebutuhan dasar manusia yaitu *pertama*, menjaga agama dengan berdasarkan Al-Qur'an, Hadist, dan hukum islam lainnya sebagai pedoman dalam menjalankan segala system operasional dan produknya. *Kedua*, menjaga jiwa yang

[illegible]



- <sup>10</sup> M. Nur Arianto Al Arif, “Perilaku Konsumen Muslim Dalam Memaksimumkan Kepuasan”, *Jurnal Sosio-Religia LinkSas Yogyakarta*, Vo. 9, No. 2, (2010).

- <sup>11</sup> Ali Rama dan Makhilani, “Pembangunan Ekonomi dalam Tinjauan *Maqasid as-Syari’ah*”, Dialog Vol. 36, No. 1, (Agustus, 2013).

[illegible]

- [illegible]

Selain itu perbedaannya juga terletak pada objek penelitian dimana dalam penelitian tersebut fokus pada internet banking sedangkan penulis lebih universal yaitu tentang kepuasan pelayanan tetapi dalam persamaan dalam penelitian tersebut dengan yang akan dibahas oleh penulis yaitu variabel yang dibahas. sama-sama membahas kepuasan.<sup>14</sup>



Untuk memudahkan dan memahamu isi dari penelitian ini, maka

jelaskan pengertian dari beberapa istilah berikut antara lain:

BMT (*Baitul Maal wa at-Tamwil*)

*BMT* merupakan lembaga keuangan mikro syariah non perba

cara pengoperasiannya menggunakan prinsip bagi

menumbuhkembangkan bisnis mikro yang kecil dalam rangka m

martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. Kegiatan

di dalamnya mengembangkan usaha-usaha produktif dan invest

sby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan.

## 2. Kepuasan

Kepuasan merupakan upaya pemenuhan suatu barang atau jasa atau dapat juga diartikan membuat sesuatu menjadi memadai, sedangkan definisi kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya dirasakan konsumen terhadap suatu produk<sup>15</sup>.

### 3. Pelayanan

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.<sup>16</sup> Usaha mengoptimalkan pelayanan dalam penelitian kali ini lebih mengarah pada usaha meningkatkan kepuasan nasabah melalui nilai *hifdzu al-maal* (menjaga harta), yang mana kepuasan nasabah tersebut dalam perspektif *Maqāshid as-Syarī'ah* dengan berpedoman syariat Islam dari dalil *naqliyah*, *aqliyah* maupun *qouliyah*.

#### 4. *Maqāshid as-Syarī'ah*

*Maqāṣhid as-Syarī'ah* merupakan suatu konsep dimana memiliki tujuan untuk kemaslahatan dan kesejahteraan masyarakat sesuai syariat islam dengan memenuhi lima kebutuhan dasar yaitu menjaga agama, jiwa, akal pikiran, keturunan, dan harta.<sup>17</sup> Yang akan ditulis oleh penulis yaitu

<sup>15</sup> Philip kottler & Keller, *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga, 2008 h.139

<sup>16</sup> Atep Adya, Dasar - Dasar Pelayanan Prima , cetakan ke-II, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), 27.

<sup>17</sup> Ali Rama dan Makhilani, *Pembangunan Ekonomi dalam Tinjauan Maqashid Syariah*, Dialog Vol. 36 No. 1, (2013), 39.

Data penelitian menggunakan gambaran penelitian kualitatif yang dijelaskan sebagai berikut;

Data-data mengenai kepuasan nasabah BMT NU jika dilihat dari sudut pandang *Hifdzul Mal*. Data ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi

### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diambil secara langsung berdasarkan subjek penelitian. Subjek penelitian dalam penelitian ini merupakan dari dua pihak yaitu

[illegible]

## 1. Nasabah

*Pertama*, nasabah yang dari awal berdirinya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah menjadi nasabah, dan juga dilihat dari pekerjaannya sebagai pedagang.

*Ketiga*, Nasabah yang memang ikut serta memasarkan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur terhadap orang-orang sekitar.

dan nasabah. Pengambilan data ini dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi mengenai perihal peran BMT dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui nilai *maqāshid as-syarī'ah* khususnya *Hifdzul Māl* sehingga dapat meningkatkan pelayanan demi kepuasan nasabah.

### b. Sumber Data Skunder

Sumber data skunder merupakan salah satu sumber data yang berfungsi sebagai pendukung pada penelitian yang diperoleh penelitian melalui sebagai media antara lain buku, jurnal, artikel, dan/atau data yang berasal dari website. Data skunder yang digunakan oleh penulis sebagai berikut:

- 1) *Ekonomi Islam*, karya Sumarin.
- 2) *Perilaku Konsumen: Prespektif Kontemporer pada Motof Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, karya Nugroho J. Setiadi.
- 3) *Pengambilan Keputusan Konsumen*, karya Sutisna.
- 4) *Maqāshid as-Syarī'ah*, karya Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar.
- 5) *Hukum Ekonomi Islam*, karya Suwardi K. Lubis.
- 6) *Al-Qur'an dan Sistem Perekonomiannya*, karya Muhtadi Ridwan.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang mana peneliti menggunakan berbagai cara guna mendapatkan serta mengumpulkan data harus jelas, spesifik dan mendalam. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:

- a. Observasi, merupakan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian.<sup>18</sup> Tujuan adanya observasi yaitu untuk menyajikan gambaran secara realistis terhadap kejadian yang terdapat di lapangan, menjawab

<sup>18</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 140.

b. Wawancara, merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan pada narasumber atau informan secara langsung melalui tatap muka guna memperoleh keterangan dan mendalam.<sup>19</sup> Maka dari itu, peneliti hendak melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada pihak manajemen BMT NU dan Nasabah BMT NU sebagai informan dalam penelitian ini.

c. Metode dokumentasi, atau yang dapat disebut metode dokumenter yaitu metode yang dilakukan untuk menggali data secara historis dalam penelitian.<sup>20</sup> Biasanya data tersebut berupa dokumen baik intern maupun ekstern, yang mana cara pengambilan datanya didapatkan secara tidak langsung dari subjek penelitian.

a. Reliabilitas data, yaitu melakukan pemeriksaan dari seluruh data kembali dari seluruh data yang diperoleh dari lapangan dengan melakukan pemilihan dan penyederhanaan, kemudian mentransformasikan data yang belum diolah dari lapangan yang mencakup dari segi kelengkapannya serta menyelaraskan antara data yang didapat dengan relevansi penelitian. Reduksi data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih spesifik serta memudahkan dan melengkapi data

<sup>20</sup> Ibid., 153.

- ## 5. Teknik Analisis Data

<sup>21</sup> Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017), 155.

<sup>22</sup> Ibid., 156

<sup>23</sup> Ibid., 159.

Sistematika kepenulisan pada penelitian ini terbagi beberapa bab dimana setiap bab memiliki sub bab pembahasan sehingga dapat memudahkan pembaca ketika membaca hasil penelitian tersebut.

Bab pertama memuat uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi, dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua memuat tentang kerangka teori yang berisi tentang penjelasan teori sebagai landasan atau kompirasi analisis yang dilakukan dalam penelitian. Dalam kerangka teori ini terdapat uraian optimalisasi *Maqāshid as-Syarī'ah* khususnya pada nilai *hifdu al-maal*, dan perilaku konsumen dalam prespektif Islam.

Bab ketiga memuat tentang data penelitian yang berkaitan dengan variable yang diteliti secara objektif, lengkap, dan jelas. Dalam bab ini akan menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yaitu BMT NU

Cabang Tanah Merah Bangkalan, baik sejarah berdirinya BMT beserta gambaran mengenai peran BMT dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui prespektif *hifdzu al-maal*.

Bab empat memuat tentang analisis data dimana dalam bab ini menganalisis hasil dari penelitian yaitu menjawab tentang kepuasan nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan terhadap pelayanan melalui nilai *hifdzu al-maal*.

Bab kelima sebagai penutup memuat tentang kesimpulan dan saran dari penelitian. Hal ini juga dapat dijadikan sebagai masukan dan saran bagi BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan untuk menentukan pengembangan, memaksimalkan kemajuan sebagai objek yang diteliti, selain itu juga dapat dijadikan masukan dan saran untuk peneliti selanjutnya ketika melakukan penelitian.



## BAB II

PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN *MAQAṢHID AS-SYARI'AH*

### A. Pelayanan

## 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik.<sup>24</sup>

Pelayanan merupakan bentuk produk yang terdiri dari aktivitas manfaat, ataupun kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.<sup>25</sup>

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang tidak kasat mata, tidak dapat diraba, dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Pelayanan merupakan serangkaian aktiivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.<sup>26</sup>

Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra

<sup>24</sup> Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Cetakan ke-II* (Jakarta: Elex Media Komputindo 2006), 27

<sup>25</sup> Kotler dan armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Principle Of Management)*, edisi 12, (Indonesia: Erlangga, 2018), 266.

<sup>26</sup> Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Bintoro (ed.) (Yogyakarta: Gava Media, 2015), 135.

bisnis, dan sebagainya) , disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus<sup>27</sup> Kasmis mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah ataupun anggota. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung untuk melayani pelanggan.<sup>28</sup>





Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.<sup>33</sup>



1) sistem keluhan dan saran

banyak perusahaan yang membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami pelanggan. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan serta kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, *costumer hot line*, dan telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memeberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

3) *Ghost Shopping* (pembeli bayangan)

4) *Lost Customer Analysis* (analisis nasabah yang lari)

Langganan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti atau pindah ke perusahaan lain. Adakah suatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan iklan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi pelanggan yang lari yakni dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.<sup>37</sup>

### 3. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah

1) Kualitas produk

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

### 3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

<sup>37</sup> Ibid, 17.





memberikan kualitas bila produk/layanan penjual memenuhi/melebihi harapan.

Seperti yang diungkapkan Philip Kotler dalam bukunya yang berjudul “Manajemen pemasaran” mengatakan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas produk dan pelayanan, kepuasan nasabah dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dan pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan nasabah.<sup>40</sup>

Kadangkala nasabah mengalami pelayanan buruk, jika nasabah mendapatkan perlakuan pelayanan dibawah standar yang diharapkan, maka nasabah akan marah, frustrasi dan kecewa, sehingga pengalaman nasabah yang negatif tersebut menimbulkan rasa ketidakpuasan. Jika seorang yang melayani hangat, bersahabat dan penuh perhatian, maka ia menghormati kita, menyelesaikan keluhan kita. Dengan begitu, nasabah akan berlalu dengan perasaan yang positif, maka nasabah akan puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan. Karena pada dasarnya manusia ingin disenangi, dihargai dan diperhatikan.

Dalam hal ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Bila pengalaman lebih kecil dari pada harapan = pelayanan buruk,

Bila pengalaman lebih tinggi dari pada harapan = pelayanan baik.<sup>41</sup>

Oleh karena itu, pelayanan dalam era persaingan bisnis saat ini sangatlah berpengaruh dan terkait dengan kepuasan nasabah. Apalagi

<sup>40</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol*, (Jakarta: Prenhalindo, Jilid, II, 1997), 49

<sup>41</sup> Barrie Hopson & Mike Scally, *Langkah Menuju Sukses Pelayanan yang bermutu*, (Jakarta: Arcan 1997), 2-3

### 1. Pengertian *Maqāshid as-Syari'ah*

## 2. Klasifikasi dan Tingkatan *Maqāshid as-Syarī'ah*

<sup>42</sup> Muhammad Mufid, *Ushul Fiqh EKonomi dan Keuangan Kontemporer dari Teori ke Aplikasi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), 165.

Kemudian Syatibi menjelaskan bahwa *Maqoshid Asy-Syari'* terdiri empat bagian, yaitu;<sup>43</sup>

- a. *Qoshdu asy-Syari' fil wadh'I asy-Syari'ah* (tujuan Allah dalam menetapkan Syariat

Allah menurunkan syariat (aturan hukum) guna untuk menciptakan kemaslahatan dan menghindari kemudharatan bagi manusia itu sendiri, baik di dunia maupun di akhirat. Kemudian *maqoshid* dibagi menjadi tiga tingkatan, yaitu:<sup>44</sup>

1) *Dharuriyāt*

*Dharuriyat* yaitu memelihara kebutuhan yang bersifat esensial bagi kehidupan manusia.<sup>45</sup> Hukum Islam diwujudkan untuk melestarikan dan menjamin terwujudnya kemaslahatan dimana tercakup dalam lima kebutuhan pokok 1) agama (*al-din*), 2) jiwa (*al-nafs*), 3) akal (*al-'aql*), 4) keturunan (*al-nasl*), dan 5) harta (*al-maal*). *Dharuriyat* artinya harus ada demi kemaslahatan hamba, jika tidak ada, maka akan menimbulkan kerusakan, misalnya rukun islam

2) *Hajiyyat*

*Hajiyyat* yaitu kebutuhan yang tidak bersifat esensial, yang mana kebutuhan tersebut dapat menghindarkan manusia dari

<sup>44</sup> Ibid, 171.

45 Ibid.



Memelihara jiwa dalam peringkat *daruriyyat*, seperti memenuhi kebutuhan pokok berupa makanan dan untuk mempertahankan kehidupan. Kalau kebutuhan pokok ini diabaikan, maka akan berakibat terancamnya eksistensi jiwa manusia, sedangkan dalam peringkat *hajiyyat*, seperti diperolehkan berburu binatang dan mencari ikan di laut untuk menikmati makanan yang lezat dan halal. Kalau kegiatan ini diabaikan, maka tidak akan mengancam eksistensi manusia, melainkan hanya mempersulit hidupnya. Sedangkan dalam peringkat *tahsiniyyat*, seperti ditetapkannya tata cara makan dan minum, kegiatan ini hanya berhubungan dengan kesopanan dan etika, sama sekali tidak akan mengancam eksistensi jiwa manusia, ataupun tidak mempersulit kehidupan seseorang.

Memelihara akal dalam peringkat *daruriyyat* seperti diharamkan meminum minuman keras, jika ketentuan ini tidak diindahkan, maka akan

Memelihara keturunan dalam *dharuriyyat* seperti disyariatkannya nikah dan diharamkannya berzina. Jika kegiatan ini diabaikan maka akan mengancam pada eksistensi keturunan. Sedangkan dalam peringkat *hajiyyat*, seperti ditetapkan ketentuan menyebutkan mahar bagi suami pada waktu akad nikah dan diberikan hak talak padanya. Jika mahar itu tidak disebutkan pada waktu akad, maka suami akan mengalami kesulitan, karena ia harus membayar mahar missal, sedangkan dalam kasus talak, suami akan mengalami kesulitan, jika ia tidak menggunakan hak talaknya, padahal situasi rumah tangganya tidak harmonis. Sedangkan dalam peringkat *tahsiniyyat* seperti disyariatkan khitbah atau walimah dalam perkawinan. Hal ini dilakukan dalam rangka melengkapi kegiatan perkawinan. Jika hal ini diabaikan, maka tidak akan mengancam eksistensi keturunan dan tidak pula mempersulit orang yang melakukan perkawinan.







dikumpulkannya dengan cara yang halal, dipergunakan untuk hal-hal yang halal, dan dari harta ini harus dikeluarkan hak Allah dan masyarakat tempat dia hidup.

Setelah itu, barulah dia dapat menikmati harta tersebut sesuka hatinya, namun tanpa ada pemborosan karena pemborosan untuk kenikmatan materi akan mengakibatkan hal sebaliknya, yakni sakitnya tubuh sebagai dari berlebihan. Allah SWT berfirman,

وَكُلُّوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا

*Artinya: Makan dan minumlah, dan janganlah berlebihan. (QS. Al-A'raf(7):31)*

Cara menghasilkan harta tersebut adalah dengan bekerja dan mewaris, maka seseorang tidak boleh memakan harta orang lain dengan cara yang batil, karena Allah Berfirman,

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا

فَرِيقًا مِنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

*Artinya: Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada itu hakim, supaya kamu dapat memakan sebagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui. (QS. Al-Baqarah (2) 188).<sup>48</sup>*

Apabila seseorang meminjamkan hartanya kepada orang lain dalam bentuk utang, maka dia bisa memilih salah satu diantara tiga kemungkinan berikut;



Abdullah bin Umar meriwayatkan, *Rasulullah melaknat penyuap (Ar-Rasyi) dan penerima suap (Al-Murtasyi)*. (HR. Abu Dawud dan At- Tirmidzi).<sup>50</sup>

Dalam *kasy Al-Qina'*, *Riswah* adalah sesuatu yang diberikan setelah permintaan, sedangkan hadiah diberikan sebelumnya. Adapun *hibah* adalah pemberian tanpa ada ganti atau imbalan. *Shadaqah* adalah harta yang dikeluarkan seseorang dengan alasan untuk mendekatkan diri kepada Allah, seperti zakat. Perbedaan antara *riswah* dan *shadaqah* adalah *shadaqah* diberikan untuk mencari ridha Allah, sedangkan *riswah* diberikan untuk mencapai target duniawi untuk masa sekarang atau secepatnya. Adapun hadiah adalah sesuatu yang dipersembahkan kepada orang lain sebagai penghormatan atau untuk memuliakan, seperti yang tertera dalam firman-Nya,

وَإِنِّي مُرْسِلَةٌ إِلَيْهِمْ بِهَدِيَّةٍ

*Artinya: Dan sesungguhnya aku akan mengirim utusan kepada mereka dengan membawa hadiah. (QS. An-Naml (27): 35).<sup>51</sup>*

<sup>51</sup> Ibid, 193.

1. Mencuri

Mencuri adalah mengambil harta orang lain tanpa haq dan tanpa sepengetahuan atau persetujuan pemiliknya. Sangsinya, apabila barang yang diambil bernilai seperempat dinar ke atas maka sipencuri harus dipotong tangannya, kaena seorang pencuri mencari tambahan dari penghasilan orang lain yang giat dan besungguh-sungguh dalam bekerja, maka dia harus dihukum potong tangan atau potong kaki. Dengan semikian, penghasilannya dari bekerja akan berkurang dan rezekinya menjadi sempit. Sanksi ini merupakan sanksi yang dapat mengurangi apa yang seharusnya didapatkan seorang pencuri; saat dia mencuri tambahan dengan cara yang tidak benar, malah dia mendapatkan sanksi dengan berkurangnya rezeki melalui prosedur yang haq.<sup>52</sup>

Definisi lainnya adalah pengambilan harta yang dilakukan oleh orang yang sudah baligh dengan ukuran *nishab* yang mengharuskan hukum potong tangan atau potong kaki, dilakukan secara rahasia atas harta benda orang lain yang dapat dijadikan modal, yang tidak cepat rusak, dan diambil dari tempat penyimpanannya, seperti definisi yang diungkapkan oleh golongan Syafi'iyah.

<sup>52</sup> Ibid, 195.

- a. Mengambil secara sembunyi-sembunyi.
- b. Harta atau sesuatu yang dapat menjadi modal.
- c. Harta adalah milik orang lain. Dan ada syarat lain, yaitu harus diambil dari tempat penyimpanan selayaknya, serta sudah mencapai ukuran satu *nishab*.<sup>53</sup>

Riba adalah kelebihan harta tanpa imbalan atau ganti yang disyaratkan, yang terjadi dalam sebuah transaksi (akad) ganti-mengganti harta dengan harta. Dan hal tersebut hukumnya haram.<sup>54</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ  
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

<sup>54</sup> Ibid, 197.



*Artinya: sesungguhnya pembalasan terhadap orang-orang yang memerangi Allah dan Rasul-Nya dan membuat kerusakan di muka bumi, hanyalah mereka dibunuh atau salib, atau dipotong tangan dan kaki mereka dengan bertimbal baik, atau dibuang dari negeri (tempat kediamannya). Yang demikian itu (sebagai) suatu penghinaan untuk mereka di dunia, dan di akhirat mereka beroleh siksaan yang besar. (QS. Al-Ma'idah (5): 33).<sup>57</sup>*

<sup>57</sup> Ibid, 200.







pelatihan guna merumuskan model penguatan ekonomi kerakyatan (13 Juni 2003), temu usaha (21 Nop 2003) lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 Mei 2004) dan lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Mili NU).

Dari lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang sedang dihadapi oleh masyarakat adalah lemahnya akses perekonomian, lemahnya pemasaran, dan lemahnya penguasaan teknologi. Selanjutnya peserta lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali diutamakan adalah penguatan modal bagi usaha kecil dan mikro yang selama ini kurang mendapatkan akses permodalan dan dikuasai oleh para pemodal besar atau proyek atau praktek rentener yang cenderung mencekik usaha mereka.<sup>60</sup>

Awal perjalanan BMT NU 2004-2005 terdapat kesepakatan, salah satu butir kesepakatan pada saat pendirian adalah legalitas BMT NU diusahakan setelah adanya kemajuan yang signifikan, prospek yang bagus serta mendapat kepercayaan dari masyarakat. Hal ini dilakukan agar kehadiran BMT NU tidak semakin menambah jumlah badan usaha yang hanya papan nama namun kegiatan usahanya tidak ada. Disamping itu, peserta juga menyepakati saudara masyudi sebagai ketua merangkap sekretaris dan darwis bendahara.

<sup>62</sup> Ibid.

Mannan (Mandala), Masyhudi Zubaid (Gapura Timur), KH. Syafi'udin (Baban), K. Asmuni (Gapura Tengah), Darwis (Gapura Tengah) dan Masyudi (Andulang).<sup>63</sup>

Kenyataan ini mengharuskan pengurus BMT NU bekerja keras guna meyakinkan mereka dan masyarakat bahwa BMT NU yang dilahirkan benar-benar dapat bermanfaat bagi peningkatan usaha kecil dan menengah dan simpanan mereka akan aman dan menentramkan karena dikelola secara profesional dan bebas dari praktik riba yang diharamkan oleh Allah SWT.

Semangat dan motivasi tinggi dari pengurus yang waktu itu hanya dua orang benar-benar diuji dan memerlukan dedikasi secara total untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan BMT NU yang diyakini mampu mengangkat ekonomi usaha kecil dan mikro. Oleh karenanya pengurus hampir tiap malam *door to door* kerumah masyarakat di kecamatan Gapura untuk mengajaknya menjadi anggota BMT, siang sampai sore hari pengurus mencari pinjaman sekaligus menyerahkan pinjamannya sedangkan pada malam hari mencari penabung dan anggota serta mengerjakan administrasi keuangan. Awalnya, banyak orang pesimis, hal ini tidak terlepas dari kondisi dan image masyarakat terhadap perjalanan koperasi yang seringkali mati ditengah jalan dan simpanan anggota tidak diketahui nasibnya. Bahkan banyak koperasi yang ujung-ujungnya hanya menguntungkan pengurusnya saja, kondisi inilah yang menjadi tantangan terberat bagi pengurus dalam meyakinkan masyarakat agar mau bergabung dan menabung.<sup>64</sup>

Kerja keras dan dedikasi total pengurus pada tahun 2004 belum banya membuahkan hasil. Hal ini terlihat dari modal awal Rp. 400.000 diawal berdirinya (1 juli 2004) sampai dengan Desember 2004 hanya meningkat menjadi Rp. 2.172.000,- dengan laba bersih yang diperoleh Rp. 42.000,- padahal biaya operasionalnya tidak dibebankan kepada BMT NU

<sup>63</sup> Ibid.

<sup>64</sup> Ibid.





## 2. Misi

- a. Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai.
  - b. Syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang professional dan amanah.
  - c. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
  - d. Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segment UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
  - e. Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shadaqah, dan waqaf.
  - f. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, professional, dan memiliki integritas tinggi.
  - g. Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta manajemen yang sesuai prinsip kehati-hatian.
  - h. Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
  - i. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.<sup>68</sup>
3. BMT NU Cabang Tanah Merah memiliki tiga prinsip kerja yaitu; Jujur, Giat, dan Ikhlas.<sup>69</sup>

#### 4. Legalitas BMT NU

Berikut beberapa legalitas BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur di bawah ini:

<sup>68</sup> Ibid.

<sup>69</sup> Browsur BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur



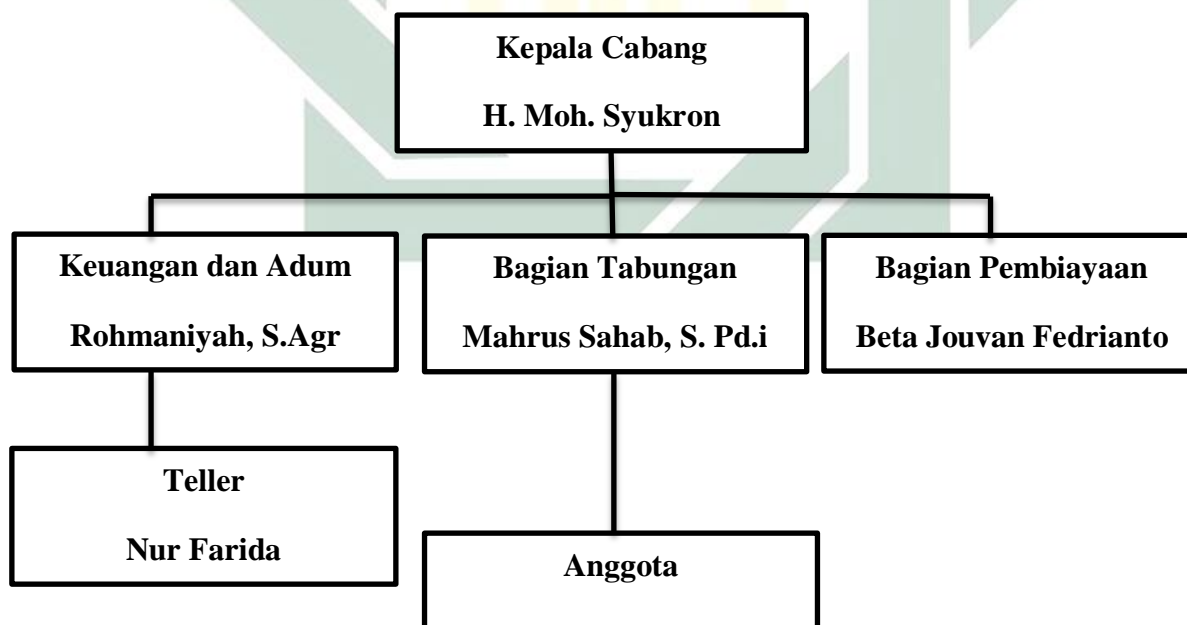
- a. Akte Pengesahan Pendirian BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Dengan Nomor: 10
- b. Badan Hukum Nomor: 199.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007
- c. SIUP Nomor: 503/6731/SIUP-K/435.114/2007
- d. TDP Nomor: 123125200588
- e. NPWP Nomor: 02.599.962.4-608.000.<sup>70</sup>

### C. Struktur Organisasi BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur

Berdasarkan surat keputusan Nomor 01/BMT\_NU/X/2017 dalam periode 2017-2020 struktur organisasi BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sebagai berikut:

Gambar 1.3

Struktur Organisasi BMT NU Tanah Merah Jawa Timur.<sup>71</sup>



*Sumber: diperoleh dari BMT NU Cabang Tanah Merah*

### D. Produk-Produk BMT NU Tanah Merah Jawa Timu

Dalam produk BMT NU Tanah Merah Jawa Timur terdapat delapan jenis yaitu:

<sup>70</sup>Moh Syukron, sebagai kepala cabang BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, Wawancara, Bangkalan, 11 April 2019

<sup>71</sup>Data diperoleh dari BMT NU Tanah Merah Jawa Timur, Tahun 2019, Bangkalan.



#### 1. Simpanan Anggota (SIAGA)

SIAGA merupakan simpanan pemilik BMT NU Cabang Tanah Jawa Timur dengan bago hasil yang menguntungkan yaitu 70% dari SHU (maksimal 60% sebagai partisipasi modal dan minimal 10% sebagai dana cadangan). Produk ini menggunakan Akad Musyarakah, SIAGA terdiri dari SIAGA Pokok dibayar satu kali sebesar Rp. 100.000,- SIAGA Wajib dibayar setiap bulan Rp. 20.000,- dan SIAGA Pokok dan Wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari ke-Anggotaan, sedangkan SIAGA Khusus dapat ditarik setiap bulan Januari.<sup>72</sup>

#### 2. Simpanan Berjangka Mudlarabah (SIBERKAH)

SIBERKAH merupakan simpanan dengan keuntungan yang berlimpah dengan bagi hasil 65%, Produk ini menggunakan Akad Mudlarabah, Muthlaqah sorotan minimal Rp. 500.000,- dengan jangka waktu minimal satu tahun.

#### 3. Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah (SAJADAH)

Merupakan simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi, Produk ini menggunakan Akad Wadi'ah Yad Al-Dhamanah dan dapat ditarik sesuai dengan kesepakatan bersama.<sup>73</sup>

#### 4. Simpanan Pendidikan Fathonah (SIDIK FATHONAH)

SIDIK FATHONAH merupakan simpanan untuk siswa dan orang tua siswa yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan hasil 45% yang menguntungkan, Produk ini menggunakan Akad Mudlarabah, Muthlaqah, yang dapat disetor kapan saja dan dapat ditarik pada saat Tahun ajaran baru dan semesteran, setoran awal Rp. 2.500,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 500,-.

#### 5. Simpanan Haji dan Umroh (SAHARA)

<sup>72</sup> Blog BMT NU Jawa Timur, diakses pada 25 Juni 2019, <https://bmtnujatim.com/blog/>.

<sup>73</sup> Ibid.

SAHARA merupakan simpanan yang dapat mempermudah menunaikan ibadah Haji dan Umroh dengan memperoleh keuntungan yang berlimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya Haji dan Umroh, produk ini menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah dengan setoran awal minimal Rp.1.000.000,-

## 6. Simpanan Lebaran (SABAR)

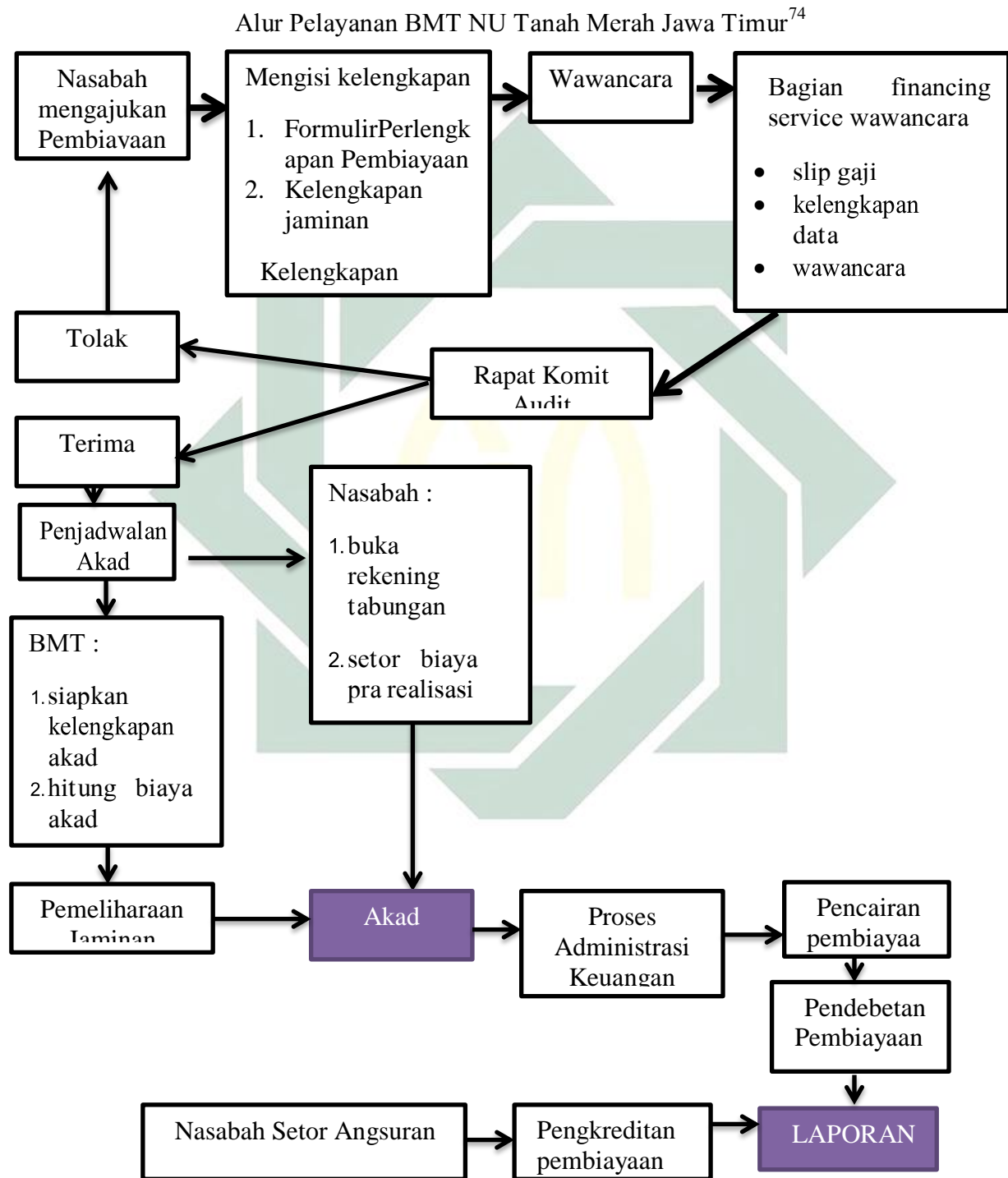
SABAR merupakan simpanan yang bisa mempermudah untuk memenuhi kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 55%, produk ini menggunakan Akad Mudlarabah muthlaqah dengan setoran awal Rp.25.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.5000,- setoran kapan saja sedangkan penarikan hanya dapat dilakukan pada bulan Ramadhan.

## 7. Tabungan Mudlarabah (TABAH)

Produk ini merupakan tabungan yang bisa mempermudah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja. Setoran awal tabungan ini Rp. 10.000,- dan setoran selanjutnya Rp. 2.500,-. Tabungan ini juga memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 40%.

### E. Standar Operasional Prosedur BMT NU Cabang Tanah Merah

Gambar 2.3



Sumber: diperoleh dari BMT NU Cabang Tanah

<sup>74</sup> Beta Jouvan Fedrianto, Sebagai bagian pembiayaan, Wawancara, Bangkalan, 11 Juli 2019

1. Nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan datang ke BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur mendapatkan informasi pembiayaan. Namun adakalanya dalam praktek yang dilakukan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, menggunakan sistem "jemput bola". Jadi bagian marketing dari pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur yang mendatangi calon nasabah yang ingin melakukan pengajuan pembiayaan murabahah.<sup>75</sup>

- <sup>75</sup> Moh Syukron, sebagai kepala cabang BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, Wawancara, Bangkalan, 11 April 2019

- a. Foto Copy KTP
- b. Foto Copy Kartu Keluarga
- c. Simpanan minimal 25.000

3. Setelah kedua belah pihak memenuhi kewajiban masing-masing, kemudian dilanjutkan dengan perikatan (akad).

4. Proses selanjutnya adalah pencairan pembiayaan. Dana dicairkan melalui rekening nasabah. Dana yang ditransferkan ke rekening nasabah tersebut sudah termasuk dalam potongan untuk simpanan pokok. Dana yang ditransfer ke rekening nasabah ini sudah sepenuhnya menjadi tanggungan nasabah. Jadi dana tersebut dipakai untuk membeli apa yang diajukan nasabah di awal permohonan pembiayaan murabahah dilakukan sendiri oleh nasabah tersebut.



Melakukan registrasi anggota di BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur kini sudah bisa dilakukan secara online, anda sudah tidak perlu repot-repot datang ke kantor untuk melakukan registrasi anggota BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur.

Membuka rekening tabungan di BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur kini sudah bisa dilakukan secara online, anda sudah tidak perlu repot-repot datang ke kantor untuk membuka rekening tabungan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur.

Ingin pengajuan pembiayaan di BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur kini sudah bisa dilakukan secara online, anda tidak perlu repot-repot datang ke kantor untuk melakukan pengajuan pembiayaan ke BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur.

### 1. Data Keterangan Nasabah BMT NU Cabang Janah Merah Jawa Timur

Ibu Hotiyah merupakan nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sejak awal tahun berdirinya BMT NU Tanah Merah Jawa Timur, sebelum adanya BMT NU Tanah Merah Jawa Timur ketika mau melakukan penabungan beliau harus datang ke kantor Bank terdekat sehingga waktu untuk bekerja harus berkurang karena harus ke kantor Bank untuk melakukan penabungan, setelah berdirinya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Ibu Hotiyah ditawarkan oleh pegawai BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur untuk menabung di BMT.

*Dulu saya sebelum adanya BMT NU Cabang Tanah merah Jawa Timur ini, ketika saya ingin menabung saya harus ke Bank terdekat mas, kadang saya harus membuang banyak waktu saya ketika di Bank antriannya panjang.<sup>78</sup>*

[illegible]



*sekarang saya sudah merasa terbantu dengan adanya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur mas, sebab pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sangat baik dan saya tidak perlu buang-buang waktu saya untuk menabung keluar karena pihak BMT yang datang langsung ke lokasi saya kerja di Pasar Tanah Merah.<sup>79</sup>*

*Bahkan sampai saat ini dalam segi pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur saya masih belum merasa adanya kekurangan sebab petugas yang bertugas juga ramah, jadi saya merasa dihargai oleh pihak BMT.<sup>80</sup>*

<sup>79</sup> Ibid.

[illegible]



*terbantu untuk menabung mas dan saya juga tidak perlu buang-buang waktu untuk transaksi.<sup>82</sup>*

Ibu sutiah juga merasa sejauh ini tidak merasakan kekecewaan terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sebab pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sangat maksimal dan sangat perhatian terhadap nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman ketika didatangi petugas BMT,

*tidak mas, sejauh ini saya tidak pernah merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sebab pelayanannya cukup baik mas, dan saya juga merasa senang jika petugas mampir ke toko.<sup>83</sup>*

Ibu Sutiah merasa puas karena pelayanan pihak BMT dengan sistem jemput bola dan juga merasa hartanya terjaga, sehingga Ibu Sutiah juga tidak khawatir dengan adanya riba, sebab infaq dan zakat juga tersalurkan sebagaimana mestinya.

*Alhamdulillah mas saya selama ini merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Meraah, apalagi dengan adanya sistem jemput bola yang diberikan oleh pihak BMT yang setiap hari membawa salinan buku tabungan, dengan sistem itu saya merasa sangat terbantu dan juga merasakan keamanan terhadap harta tabungan saya, apalagi pihak BMT kadang memberi tahu tentang pengelolaan uang tabungan jadi saya merasa tidak khawatir dari hal yang berbau riba, sebab uang hasil pengelolaan juga tersalurkan terhadap orang-orang yang membutuhkan.<sup>84</sup>*

<sup>82</sup> Sutiah, *Wawancara*, Bangkalan, 10 April 2019

<sup>83</sup> Ibid.

84 Ibid.

c. Farah Dewi, 40 tahun, Tanah Merah

Ibu Farah menjadi nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sejak tahun 2017, Ibu Farah tertarik menjadi nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur karena lebih efisien dan terjamin keamanannya,

*Saya merasa BMT NU Cabang Tanah Merah ini sangat efisien mas.<sup>85</sup>*

Ibu Farah juga suka dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT terkait pelayanan dengan sistem jemput bola, sehingga Ibu Farah tidak perlu repot-repot datang ke kantor untuk menabung.

*Saya suka mas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah sebab pekerjaan saya setiap hari jaga toko, jadi yang pasti saya sangat kerepotan jika harus ke kantor untuk menabung, tapi alhamdulillah pihak BMT menyediakan petugas yang setiap hari datang ke toko.<sup>86</sup>*

selain itu pegawai BMT juga ramah, bahkan Ibu Farah mengatakan bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur tidak ada kekurangan selama Ibu Farah menjadi nasabah sejak tahun 2017.

*Sejak tahun 2017 saya menjadi nasabah sampai saat ini saya masih belum merasakan pelayanan yang kurang mas, sebab pihak BMT setiap akhir bulan selalu minta saran untuk pengembangan pelayanan.<sup>87</sup>*

Kepuasan juga dirasakan oleh Ibu Farah Dewi karena pelayanan yang baik dan juga pengelolaan harta tabungannya terjamin halal

<sup>85</sup> Farah Dewi, *Wawancara*, Bangkalan, 11 April 2019.

<sup>86</sup> Ibid.

87 Ibid.







selain itu masyarakat juga memudahkan jika ingin melakukan pinjaman atau pembiayaan pihak BMT sangat antusias sesuai dengan kebutuhan nasabah, sebab berdirinya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur tujuan utamanya membantu masyarakat yang membutuhkan,

Pak Syukron juga menjelaskan tentang bagaimana sistem jemput bola, sistem jemput bola yang diadakan oleh pihak BMT sudah terbagi ke beberapa pegawai yang memang bertugas dilapangan.

[illegible]

*nasabah yang berada di Tanah Merah bagian utara, jam 09:00 WIB sampai jam 12:00 WIB petugas lapangan ke nasabah di toko-toko yang ada di pasar Tanah Merah dan Jam 13:00 WIB sampai jam 15:00 WIB petugas lapangan ke nasabah yang ada di Tanah Merah bagian selatan.<sup>94</sup>*



# ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BMT NU CABANG TANAH MERAH JAWA TIMUR MELALUI PRESPEKTIF

### A. Analisis Sistem Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur

## 1. Pelayanan Jemput Bola

74

## 2. Pelayanan di Kantor

Pelayanan di kantor merupakan Pelayanan yang tersedia di kantor dengan beberapa petugas yang bertugas untuk menerima nasabah yang datang ke kantor dan menginput data yang masuk baik dari nasabah yang datang langsung ke kantor BMT NU Cabang Tanah Merah maupun yang dihasilkan oleh petugas lapangan, dan juga mengatur pembukuan dan juga laporan keuangan yang ada selain itu petugas yang ada di kantor juga menyeleksi kelengkapan nasabah yang ingin melakukan pelayanan seperti pendaftar nasabah baru, menabung dan juga yang ingin melakukan pembiayaan.

### 3. Pelayanan Online

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini, pihak BMT NU Cabang Tanah Merah berusaha untuk mengembangkan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan teknologi yaitu diadakannya sistem online dimana masyarakat bisa melakukan cek saldo, transfer saldo antar rekening bahkan melakukan pembayaran hanya dengan bermodalkan gadget atau secara online, dengan pelayanan ini nasabah juga merasa sangat terbantu karena untuk mengetahui informasi terkait BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur maupun produknya cukup dengan menggunakan *handphone*, dengan adanya sistem pelayanan online nasabah juga merasa terbantu untuk tetap memantau keuangan yang ada di dalam tabungannya, dan nasabah yang awalnya tidak paham terhadap teknologi pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur tetap memberikan bimbingan sampai nasabah tidak lagi merasakan kebingungan untuk menggunakan aplikasi yang diterapkan di BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur.

[illegible]

## B. Analisis Kepuasan Nasabah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Melalui Prespektif *Hifdzul Māl*

Penilaian Ibu Hotiyah terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, berdasarkan teori kepuasan bahwasannya Ibu Hotiyah merasa

sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur baik dari pelayanan di kantor yang disediakan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur dan juga sistem pelayanan online terutama dalam pelayanan sistem jemput bola sebab meskipun ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa timur yang paling menunjang terhadap kepuasan Ibu Hotiyah yaitu sistem jemput bola selain itu dalam pengukuran kepuasan Ibu Hotiyah sudah masuk dalam kategori sangat puas selain itu dalam pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah menjanjikan terkait keamanan harta yang dimiliki oleh Ibu Hotiyah baik dalam segi penyimpanan dan pengelolaan harta tersebut oleh pihak BMT NU Cabang Tanah merah Jawa Timur, menurut Ibu Hotiyah beliau selalu menerima pemberitahuan ketika uang tabungannya perlu mengeluarkan zakat dan pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur membantu dalam menghitung berapa yang perlu dikeluarkan, oleh karena itu Ibu Hotiyah merasa hartanya itu bersih dari yang namanya riba.

Penilaian Ibu Farah Dewi terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur juga berkaitan dengan Ibu Hotiyah, bahwasannya pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan Ibu Farah Dewi yaitu selain pelayanan di kantor dan juga sistem pelayanan online yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan Ibu Farah yaitu sistem jemput bola meskipun dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah terdapat beberapa pelayanan yaitu sistem pelayanan di kantor dan juga sistem online akan tetapi yang sangat menunjang terhadap kepuasan Ibu Farah Dewi yaitu sistem jemput bola, sehingga pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tanah Merah sudah

Penilaian Ibu Sutiah terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur tidak lain dari informasi yang peneliti dapatkan dari kedua informan di atas bahwasannya, pelayanan yang diberikan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah meliputi teori ciri-ciri pelayanan yakni pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah memberikan karyawan yang baik terhadap nasabah BMT NU Juga menyediakan sarana dan prasarana yang baik selain itu juga bertanggung jawab terhadap nasabah dan mampu melayani secara cepat sehingga Ibu Sutiah sudah sangat puas, karena pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur menurut teori *Hifdzul Māl* memberikan rasa aman terhadap harta yang dititipkan oleh Ibu Sutiah, dimana dalam pengelolaan harta yang Ibu Sutiah tabung sudah sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, hingga saat ini Ibu Sutiah belum menemukan kekurangan dalam pelayanan

Penilaian Bapak Khuzairi terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa timur, yang peneliti dapatkan dari Bapak Khuzairi, beliau memaparkan tentang kemudahan dalam melakukan transaksi. Kemudahan tersebut beliau dapatkan dari hasil beberapa pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur yaitu pelayanan yang tersedia di kantor dan juga pelayanan dengan sistem online tetapi yang sangat mendorong terhadap kepuasan Bapak Khuzairi yakni pelayanan jemput bola yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi di setiap harinya dengan model mendatangi nasabah ke tempatnya. Selain itu, pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur juga memberikan keringanan terkait dengan berapa jumlah nominal yang akan di tabungkan yang selanjutnya pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur akan menjamin keamanan terhadap harta tabungannya selain itu pihak BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur juga mengelola Tabungan nasabah sesuai dengan *Hifdzul Māl* dimana harta tabungan nasabah dhindarkan







## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil yang didapatkan di lapangan dan telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka dalam bab ini penulis akan menjelaskan kesimpulan dari analisis nasabah terhadap pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah melalui prespektif *Hifdzul Māl*. Berikut kesimpulan dari analisa yang dibuat.

- 81

## B. Saran

1. Sistem pelayanan online lebih dikembangkan lagi dengan inovasi terbaru baik dari segi tampilan maupun dari segi penambahan fitur.
2. sebaiknya diadakan karyawan khusus (SDM) yang ahli dalam bidang IT yang bertugas untuk mengelola dan mengawasi aplikasi secara intens. Dengan demikian lembaga keuangan mikro syariah khususnya BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur dapat mengembangkan kualitas pelayanan online.

[illegible]





- Hadi, Kuncoro. "Implementasi Maqāshid as-Syari'ah Sebagai Indikator Perusahaan Islami", Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial, Vol. 1, No. 3, (Maret, 2012).
- Hotiyah, *Wawancara*, Bangkalan, 10 April 2019.
- Iva Nurdiana Nurfarida dan Rita Indah Mustikowati, "Peranan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah", Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis Vol. 1, No. 2, (2014).
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 140
- Kolter dan armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Principle Of Management)*, edisi 12, (Indonesia: Erlangga, 2018), 266.
- Khuzairi, *Wawancara*, Bangkalan, 11 April 2019.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 3.
- Moh Nasuka, "Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)", Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum, Volume 15, Nomor 2, (Desember, 2017).
- Moh Syukron, sebagai kepala cabang BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, *Wawancara*, Bangkalan, 11 April 2019
- M. Nur Arianto Al Arif, "Perilaku Konsumen Muslim Dalam Memaksimalkan Kepuasan", Jurnal Sosio-Religia LinkSas Yogyakarta, Vo. 9, No. 2, (2010).
- Muhammad Adam, *Manajemen Pamasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta 2015), 16.
- Maftukhatusolikhah, "Mempertimbangkan Tingkat Maqasid asy-Syari'ah dalam Penentuan Anggaran Belanja Pemerintah (Evaluasi terhadap APBN 2008-2013)", Intizar Vol. 21, No. 1, (2015).
- Muhammad Mufid, *Ushul Fiqh EKonomi dan Keuangan Kontemporer dari Teori ke Aplikasi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), 165.
- NUOnline: 5 Agustus 2007; 12:45.
- Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: prenhallindo, 1997), 53.
- Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi*

*dan kontrol*, (Jakarta: Prenhalindo, Jilid, II, 1997), 49

Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017), 155.

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001), 158

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Selemba Empat, 2001), 148.

Sandy Rizki Febriadi, “Aplikasi Maqāshid as-Syarī’ah dalam Bidang Perbankan Syariah”, Amwaluna, E-ISSN: 2540-8402, Vol. 1, No. 2, (Juli, 2017).

sejarah BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur, Tahun 2017, Bangkalan.

Suherman, “Penerapan Prinsip Bagi Hasil pada Perbankan Syariah Sebuah Pendekatan Al-Maqasidu Al-Syariah”, Al Mashlahah Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam Vol. 2, No. 03, (2014).

Sutiah, *Wawancara*, Bangkalan, 10 April 2019

Sri Wigati, "Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam", *Maliyah* Vol. 1, No. 1, (Juni, 2011), 27.

Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), 70.

Usmara, *implementasi Manajemen Strategik : Kebijakan dan Prose* (Yogyakarta: Amara Books 2003), 231.

Zuliana Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta : Ekonisia, Ed. I, Cet. III, 2004) 22